



FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**“Compromiso Organizacional y Engagement en trabajadores del área
administrativa de una empresa call center del Callao, 2017”**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL EN PSICOLOGÍA

AUTOR:

HERNÁNDEZ ZÚÑIGA, Hilda Angélica

ASESOR:

Mg. VELÁSQUEZ CENTENO, Carlos Moisés

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

LIMA – PERÚ

2017

Página del jurado

Mg. César Raúl Manrique Tapia
Presidente

Mg. Juan Walter Pomahuacre Carbajal
Secretario

Mg. José Luis Pereyra Quiñones
Vocal

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado a Dios, el Señor de mi vida; por su incomparable amor y guía en cada etapa de mi carrera universitaria, pues considero que sin Él nada sería posible.

Agradecimientos

Un agradecimiento a mis padres, quienes me dieron su ejemplo, amor y fuerza para seguir adelante, así como a mis hermanos, cómplices ideales para luchar por mis sueños.

A mis padrinos, mis segundos padres y una motivación más para dar lo mejor de mí.

A mi querida universidad, junto a mis asesores y docentes, por su eterna paciencia y acompañamiento durante estos años de mucho esfuerzo y constancia.

Finalmente, a mis colegas y amigos que siempre estuvieron dispuestos a darme una mano cuando más lo necesite.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Hilda Angélica Hernández Zúñiga, con DNI: 76466251, estudiante de la Escuela de Psicología de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada “Compromiso Organizacional y Engagement en los trabajadores del área administrativa de una empresa call center en el Callao, 2017”, declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 26 de Julio del 2017

Hilda Angélica Hernández Zúñiga
DNI 76466251

Presentación

Señores miembros del jurado calificador:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de Grados y Títulos para la elaboración y la sustentación de la Tesis de la Escuela Académica Profesional de Psicología de la Universidad “César Vallejo”, para optar el título Profesional de Licenciado en Psicología, presento la tesis titulada: “Compromiso Organizacional y Engagement en los trabajadores del área administrativa de una empresa call center en el Callao, 2017”. La investigación tiene la finalidad de determinar el nivel de correlación existente entre dichas variables.

El documento consta de siete capítulos: el primer capítulo denominado introducción, en la cual se describen la realidad problemática, los trabajos previos, el marco teórico de las variables, la formulación del problema, la justificación, la determinación de los objetivos y las hipótesis. El segundo capítulo denominado marco metodológico, el cual comprende el diseño, tipo y nivel de investigación, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, los métodos de análisis de datos y los aspectos éticos. En el tercer capítulo, se exponen los resultados, en el cuarto capítulo la discusión, en el quinto capítulo las conclusiones, en el sexto capítulo las recomendaciones, en el séptimo capítulo las referencias bibliográficas y por último los anexos.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

Hilda Angélica Hernández Zúñiga

Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Realidad problemática	2
1.2 Trabajos Previos	3
1.2.1 Compromiso Organizacional	4
1.2.1.1 Internacionales	4
1.2.1.2 Nacionales	5
1.2.2 Engagement	6
1.2.2.1 Internacionales	6
1.2.2.2 Nacionales	7
1.3 Teorías relacionadas al tema	7
1.3.1 Compromiso Organizacional	7
1.3.1.1 Definición de Compromiso Organizacional	8
1.3.1.2 Modelo de 3 componentes del Compromiso Organizacional	8
1.3.1.3 Importancia del Compromiso Organizacional	10
1.3.2 Engagement	11
1.3.2.1 Definición de Engagement	11
1.3.2.2 Dimensiones del Engagement	12
1.3.2.3 Relación opuesta del Engagement con el Burnout	12
1.4 Formulación del problema	13
1.5 Justificación del Estudio	13
1.5.1 Justificación teórica	13

1.5.2	Justificación práctica	14
1.5.3	Justificación metodológica	14
1.6	Hipótesis	14
1.7	Objetivos	15
1.6.1	Objetivo general	15
1.6.2	Objetivo específicos	15
II.	MÉTODO	16
2.1	Diseño, tipo y nivel de investigación	17
2.2	Variables y definición operacional	17
2.2.1	Compromiso Organizacional	17
2.2.2	Engagement	17
2.3	Población y muestra	18
2.3.1	Población	18
2.3.1	Muestra	18
2.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
2.5	Métodos de análisis de datos	22
2.6	Aspectos éticos	22
	RESULTADOS	23
	DISCUSIÓN	32
	CONCLUSIONES	36
	RECOMENDACIONES	39
	REFERENCIAS	41
	ANEXOS	45

Índice de Tablas

Tabla 1	Muestra de participantes según sexo	24
Tabla 2	Muestra de participantes según edad	24
Tabla 3	Distribución de frecuencias y porcentajes del CO	25
Tabla 4	Distribución de frecuencias y porcentajes del Engagement	26
Tabla 5	Prueba de Normalidad de Kolmogorov-Smirnov para las variables y sus dimensiones	27
Tabla 6	Correlación entre Compromiso Organizacional y Engagement en los trabajadores del área administrativa de una empresa call center del Callao	28
Tabla 7	Correlación entre los componentes del Compromiso Organizacional y las dimensiones del Engagement, según el género masculino	29
Tabla 8	Correlación entre los componentes del Compromiso Organizacional y las dimensiones del Engagement, según el género femenino	30
Tabla 9	Correlación entre los componentes del Compromiso Organizacional y las dimensiones del Engagement, según la edad de jóvenes	31
Tabla 10	Correlación entre los componentes del Compromiso Organizacional y las dimensiones del Engagement, según la edad de jóvenes medios	32
Tabla 11	Correlación entre los componentes del Compromiso Organizacional y las dimensiones del Engagement, según la edad de adultos	33

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal identificar la relación entre compromiso organizacional y engagement en los trabajadores del área administrativa de una empresa call center del Callao. El diseño de estudio utilizado fue no experimental-transversal y de tipo correlacional. Se trabajó con una muestra censal ($n=125$) que estuvo compuesta por todos los trabajadores del área administrativa incluyendo el sexo femenino y masculino. Los instrumentos utilizados para la medición de las variables fueron: la Escala Utrecht de Engagement en el trabajo de Schaufeli y Bakker (2003) y el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen (1999). Los resultados obtenidos mostraron que Existe una correlación positiva, significativa y baja entre compromiso organizacional y engagement en los trabajadores del área administrativa de una empresa call center del Callao. Así como, diferencias significativas con respecto al género y a la edad de los colaboradores.

Palabras Claves: Compromiso Organizacional, Engagement, trabajadores.

ABSTRACT

The present research had as main objective to identify the relationship between organizational commitment and engagement in the workers of the administrative area of a call center company of Callao. The study design used was non-experimental-transversal and correlational. A census sample was used ($n = 125$), which was composed of all workers in the administrative area, including the female and male sex. The instruments used to measure the variables were: the Utrecht Engagement Scale in the work of Schaufeli and Bakker (2003) and the Organizational Commitment Questionnaire by Meyer and Allen (1999). The results showed that there is a positive, significant and low correlation between organizational commitment and engagement in the employees of the administrative area of a call center company in Callao. As well as, significant differences with respect to the gender and the age of the collaborators.

Key Words: Organizational Commitment, Engagement, workers.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática

En el ámbito laboral, la búsqueda de técnicas idóneas para la gestión de los recursos humanos viene desempeñando un papel importante para el crecimiento estratégico de las organizaciones. Principalmente en contextos sociales como en el Perú, donde, según los resultados de la última Encuesta Permanente de Empleo del Instituto Nacional de Estadística e Informática (2016), en Lima Metropolitana se confirmaría que el mercado laboral se estaría enfriando nuevamente. Lo cual indica que la crisis económica y la inestabilidad laboral para los trabajadores continuarían en aumento.

Dentro de este contexto, un concepto importante por indagar es el que propone la investigación desarrollada por Deloitte Perú, donde se afirma que el 87% de los líderes del área de RRHH y negocios a nivel mundial consideran que la ausencia de compromiso en los trabajadores es el problema fundamental con el que tienen que lidiar las compañías (2015), por lo que el estudio de esta variable resultaría retador.

Adicionalmente, las organizaciones con niveles altos de engagement tienden a lograr resultados 3,4 veces más en comparación a la media. Esto quiere decir que, un engagement mayor al 65% alcanza un 22% más de objetivos, mientras que un engagement menor al 45% logra un 28% menos, según JLL (2016), empresa líder mundial de servicios profesionales. Este hallazgo nos permite considerar que, investigar sobre el engagement en una organización también tendría un impacto muy valioso.

A nivel internacional, un aporte que nos permite conocer la situación de nuestro país con respecto a esta problemática, son las declaraciones de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), con respecto a la investigación que realizaron en el 2014 con los datos estadísticos de la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Donde se obtuvo que, en Latinoamérica, 5 países mantienen los resultados más pésimos con respecto a la calidad del trabajo y entre ellos se encuentra Perú. En este sentido, el principal reto que tendrían las empresas peruanas para controlar esta situación sería poder generar estrategias y técnicas útiles que le permitan a su personal cumplir con los principales estándares de calidad en sus trabajos, favoreciendo así los objetivos de la organización.

Por tal motivo, la presente investigación se concentra en el sector de trabajadores pertenecientes al área administrativa de una gran empresa en el área de Telecomunicaciones, nos estamos refiriendo a MDY Contact Center. Esta organización no se escapa de esta realidad, pues es probablemente una entidad más que se encuentra interesada en conocer las variables que impulsarían a los líderes de este call a seguir los objetivos de la empresa, lo que enfatiza la importancia de investigar acerca de los niveles de Compromiso Organizacional y Engagement que se puedan presentar.

Entonces, hoy en día, el factor humano constituye uno de los elementos fundamentales dentro de las empresas, debido a que, depende de los trabajadores en un alto porcentaje el adecuado funcionamiento y desarrollo de la organización en conjunto. Por lo cual, si los colaboradores son generadores de objetivos y resultados; entonces, tener trabajadores vinculados psicológicamente con sus tareas y comprometidos con su organización en general, constituye una herramienta de competencia en el mercado laboral. Las empresas deben considerar el estudio de estas variables psicológicas como uno de los secretos para incrementar la productividad de sus empleados.

1.2 Trabajos previos

Cabe resaltar, la investigación desarrollada por Lasso (2015) donde se estudia a nivel comparativo el engagement y el compromiso laboral de las generaciones X e Y en el caso de una empresa de servicios profesionales. La muestra estuvo compuesta por 150 trabajadores activos, de los cuales 100 pertenecían a la generación Y, así como 50 a la generación X. Los resultados del estudio fueron obtenidos gracias a la administración de la escala UWES de Schaufeli et al (2003) y a la Encuesta de Compromiso del Empleado de Meyer y Allen (1991), donde se confirmó que los niveles de engagement entre la generación X e Y no arrojan diferencias significativas. En consecuencia, se puede deducir que la generación no constituye un factor determinante del nivel de engagement. Por otro lado, con respecto al compromiso laboral, se observa que hay diferencias estadísticamente significativas en las dimensiones de compromiso normativo y de continuidad de la generación X en comparación con los resultados de la generación Y.

1.2.1 Compromiso Organizacional

1.2.1.1 Internacionales

Existen diferentes estudios internacionales sobre el compromiso organizacional, uno de ellos es el estudio propuesto por Valdez (2013) que tuvo por objetivo principal identificar la relación que existe entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en una muestra de colaboradores de dos organizaciones silvoagropecuarias de Maule según los niveles de responsabilidad social. Para ello, la muestra fue de 88 trabajadores, relacionados con satisfacción laboral S10/12 (Meliá y Peiró, 1998) y con el compromiso organizacional (Allen y Meyer, 1991 revisado 2002), donde se obtuvo la conclusión de que no existen diferencias de medias para satisfacción laboral, mientras que sí existen para el compromiso organizacional. Adicionalmente, en la empresa forestal que mantiene estrategias externas, se logró identificar una correlación estadísticamente significativa con satisfacción laboral y compromiso organizacional pero esta última fue negativa. Por lo tanto, se puede afirmar que la responsabilidad social empresarial presenta una relación positiva con satisfacción laboral y negativa con el compromiso organizacional.

Adicional a ello, el estudio propuesto por Zurita (2014) nos confirma que el estudio del compromiso organizacional tiene resultados significativos para las organizaciones. La novedad del presente artículo reside en la muestra utilizada, 80 trabajadores de los Juzgados de Granada, una empresa nunca antes estudiada. El diseño de la investigación fue correlacional y se utilizaron dos cuestionarios de tipo Likert: Por una parte, el cuestionario de compromiso organizacional de Allen y Meyer (1997); Modificación Cedeño y Pirela (2002), por otra parte, también se utilizó el cuestionario de Satisfacción S20/23 (Meliá y Peiró, 1989). De acuerdo a los resultados, se pudo determinar que existe una alta correlación entre compromiso organizacional y satisfacción laboral. Adicionalmente, se confirmó que no había diferencias significativas con respecto al sexo femenino y masculino en cuanto a las variables estudiadas.

Podemos mencionar también, la investigación desarrollada en México por Gómez (2013) en donde el objetivo principal del estudio, era determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en las

organizaciones de la ciudad de Rioverde mediante una investigación descriptiva y correlacional en una muestra de 196 trabajadores. Se aplicaron los mismos cuestionarios de Meliá y Peiró y el cuestionario de Meyer. Los resultados nos muestran que, existe una relación significativa y positiva entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los empleados de estas empresas, mostrando correlación en el análisis bivariable al cruzar las dimensiones de satisfacción laboral (con la supervisión, con el ambiente físico de trabajo y con las prestaciones recibidas) con las del constructo compromiso organizacional (afectivo, de continuidad y normativo) presentando relación con todas las dimensiones.

1.2.1.2 Nacionales

Por otro lado, tenemos investigaciones desarrolladas en nuestro país como la de Marquina (2013) quien indagó la relación entre la las variables de satisfacción laboral y compromiso organizacional es una muestra de 121 trabajadores de una universidad privada en Lima. Se trabajó con la Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC (Palma, 1999) y la Escala del Grado de Compromiso de los Empleados Universitarios ASD (Grajales, 2000) y los resultados revelaron que existe un nivel de 51.3% de insatisfacción laboral, donde las dimensiones de condiciones laborales y políticas administrativas son aquellas con las que los trabajadores sienten mayor grado de insatisfacción. Por otro lado, a pesar de esos resultados, el nivel de compromiso organizacional es elevado para el 91% confirmado que hay un alto grado de identificación y lealtad con la organización.

Así también, la investigación de Dávila y Jiménez (2014) que buscó conocer cómo perciben los trabajadores de una empresa pública de Lima el nivel de compromiso organizacional y otras variables de estudio. Para ello, se estudió a una muestra de 279 trabajadores con un diseño de investigación descriptivo correlacional y con la aplicación del inventario de compromiso organizacional, de Allen y Meyer. Estos instrumentos fueron sometidos a los análisis respectivos que determinaron que las pruebas son válidas y confiables. Los resultados indican que existen correlaciones significativas y positivas entre el compromiso organizacional y el sexo en esta muestra de trabajadores ($r = 0.79$), ya que las mujeres obtuvieron puntajes más elevados de compromiso organizacional a comparación de los varones.

1.2.2 Engagement

1.2.1.1 Internacionales

A nivel internacional, el estudio del engagement y su relación con diversas variables del área organizacional ha cobrado gran importancia. En este contexto, el estudio de corte descriptivo, propuesto por Esteban (2016) en la ciudad de Segovia España, nos permite medir los niveles de engagement en los funcionarios de los servicios centrales del Instituto Politécnico de Leiria (IPL) a través de la aplicación del cuestionario UWES – 17 versión en portugués de Schaufeli y Bakker (2003). La muestra estuvo conformada por 69 trabajadores en total, obteniendo como resultado que las diferencias entre sexo no son significativas ya que varones y mujeres se sitúan en un nivel de engagement promedio. Sin embargo, se encontró que el engagement generalmente está relacionado con la edad de forma positiva, ya que, los trabajadores de mayor edad experimentan un mayor nivel de engagement en comparación con los más jóvenes.

Adicional a ello, cabe resaltar la investigación propuesta por Villota y Cabrera (2015), que tuvo por finalidad determinar la asociación entre el clima laboral y el engagement en 30 colaboradores de una comercializadora de eléctricos de San Juan de Pasto, en Colombia. Este estudio se enmarcó en una investigación correlacional y de corte transversal. Para la medición del clima laboral, se construyó un instrumento para medir la dinámica de la organización de estudio denominado Clima CE y para analizar el nivel de engagement y sus respectivas categorías se administró el cuestionario UWES. Los principales resultados indican que los constructos en cuestión no presentan relación directa o indirecta entre sus resultados globales, asumiéndose como argumentación que el clima laboral cambiante y su dependencia con situaciones específicas hace que relacionado con el engagement obtengan datos aislados.

Asimismo, el estudio de Fajardo, Iroz, López y Miroz (2013) permitió conocer la relación entre las creencias de autoeficacia en los trabajadores de la provincia de Granada, España y los niveles de engagement. Se trabajó con una muestra de 105 trabajadores de diferentes sectores evaluando el nivel de autoeficacia percibida mediante la Escala General Self Efficacy (1992) y el nivel de engagement utilizando el UWES en español (1990). Los resultados comprueban

que la correlación entre “Autoeficacia” y “Engagement” es positiva, y que adicionalmente, existe correlación positiva entre las dimensiones de engagement: Vigor, absorción y dedicación, de una forma independiente así como con la variable general de autoeficacia.

1.2.2 Nacionales

Por otro lado, tenemos investigaciones desarrolladas en nuestro país, como la de Bobadilla, Callata y Caro (2015), quienes indagaron a través de un estudio explicativo no experimental, si los tipos de cultura organizacional predicen el engagement laboral. La muestra estuvo compuesta por 219 colaboradores a quienes se les aplicó la escala UWES de Schaufeli y Bakker (2003) para medir los niveles de engagement y el cuestionario DOCS para evaluar las dimensiones de cultura organizacional. Los resultados observados permiten apreciar que existe una correlación estadísticamente significativa y más elevada entre el engagement y el tipo de cultura organizacional Misión, seguida por el tipo de culturas organizacionales de Consistencia, Involucramiento y Adaptabilidad.

Otro de los estudios de gran valor en Lima, es el de Lozano (2015), donde se busca comprender cómo se presenta la autoeficacia general y el nivel de engagement laboral en docentes de la carrera de psicología de una universidad particular de Lima Metropolitana. Para ello, se evaluó a 7 docentes a través de una entrevista cualitativa que permitió conocer resultados interesantes sobre su gestión, se confirmó entonces que demuestran ser autoeficaces en el cumplimiento de sus labores y que se encuentran engaged con su labor docente.

Como se puede observar, el panorama de investigación entre la relación del engagement y el compromiso organizacional en nuestro país no ha sido abordado, por lo cual, la presente revisión científica nos permitirá ampliar el conocimiento de estas variables de manera significativa.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Compromiso Organizacional

1.3.1.1 Definición de Compromiso Organizacional

Durante los últimos años, el incremento de estudios sobre Compromiso Organizacional ha alcanzado una trayectoria valiosa. Sin embargo, el concepto que

mejor comprende esta variable es el elaborado por Meyer y Allen, donde afirman que es una condición que representa la relación entre un colaborador y su empresa, la cual repercute sobre la decisión de continuar siendo parte de ella o decidir retirarse de la misma (Meyer & Allen, 1999).

Adicional a ello, podemos mencionar, los alcances desarrollados por autores como Colquitt, LePiney Wesson (2007); quienes señalan que el compromiso organizacional es comprendido como el anhelo de un colaborador por continuar siendo parte de la organización. Pero los autores destacan algo muy importante, ellos indican que no es competente para las organizaciones solamente tener trabajadores eficaces que cumplan bien sus labores; sino que, además, es indispensable lograr que permanezcan gran tiempo en la misma para que de esta forma se puedan recibir los beneficios de sus esfuerzos.

Así, podemos relacionar también lo que plantea Jericó (2001); destacando que existen 3 aspectos fundamentales para el talento y uno de ellos es el compromiso, entendiendo este concepto como la razón y el impulso que permite que un trabajador contribuya lo más posible y no se decida irse a otra compañía para prestar sus servicios.

Complementando esta idea, Kruse (2013) afirma que el compromiso es una sensación que permite que sea más probable la opción de apadrinar la organización con un compañero, de sentir identificación por la empresa y posiblemente de encontrarse complacido con ella, por lo tanto, menos viable de considerar ir en búsqueda de otras opciones laborales.

1.3.1.2 Modelo de 3 componentes del Compromiso Organizacional

Meyer y Allen afirmaron que era más conveniente definir y considerar al compromiso afectivo, continuo y normativo como una clase de componentes en vez de definirlos como tipos, ya que, la relación de cada trabajador con su organización puede involucrar diferentes grados de los tres. Por ejemplo, un subordinado puede sentir, al mismo tiempo, una fuerte vinculación con su empresa y la vez, detectar que sería muy complicado separarse de ella por los motivos económicos que involucraría. Por lo tanto, la postura de los teóricos para tener un conocimiento más preciso de la asociación de un trabajador con una entidad, es entender la fuerza los tres tipos de compromisos de manera unida que intentar dividirlos como un tipo específico (Meyer & Allen, 1999). A partir de ello, se describen los 3 componentes:

a) Compromiso Afectivo

Se comprende como la unión emocional que los trabajadores establecen con su organización, representa la adhesión emocional al sentir la satisfacción completa de sus necesidades (principalmente de carácter psicológico) y de sus ideales, lo cual les permite gozar de su estadía en la organización (Meyer & Allen, 1999).

Para este componente, los principales indicadores serían:

Identificación con la organización: Es la convicción y aprobación de los objetivos, así como de la valoración de la empresa en general.

Fiabilidad: Es la muestra directa de integridad, y honestidad, lo cual permite confirmar que el trabajo ha sido realizado de forma fiable.

Involucramiento con la organización: Es el grado y nivel en que los trabajadores buscan involucrarse y sumergirse en sus funciones invirtiendo vigor y tiempo, además de percibirlo como pieza fundamental de sus vidas.

b) Compromiso de Continuidad

Es comprendido como el compromiso de permanencia, representa la evocación de la persona, en relación a los costos que podrían ser físicos, psicológicos o económicos, adicionando las escasas posibilidades de obtener otro trabajo si se tomaría la decisión de retirarse de la organización. En otras palabras, el colaborador se siente ligado a la organización por razones de altos índices de esfuerzo, tiempo y dinero, por lo tanto, dejarla significaría perder todo lo invertido. Adicionalmente, se perciben las posibilidades fuera de la empresa como disminuidas y se eleva la unión con la institución (Meyer & Allen, 1999).

Para este componente, los principales indicadores serían:

Valoración: Es el indicador que impulsa al comportamiento humano por medio de mecanismos de filiación e identidad con la empresa.

Sentido de pertenencia: Es el aspecto que nace del sentido de deber, es decir, el compromiso que se tiene con la entidad de la que un trabajador forma parte.

Inversiones de aptitudes: Se refiere a la agrupación de conocimientos mentales y aptitudes físicas que un colaborador le ofrece a su organización con cada trabajo que realiza.

c) Compromiso Normativo

Es el tipo de compromiso que reúne sus ideales en la fidelidad con la empresa, considerando ello en cierta parte como un pago, quizá por la razón de tener ciertos beneficios como cuando la institución brinda capacitaciones desencadenando un sentido de reciprocidad con la empresa en sí. Cabe resaltar que, en este tipo de compromiso se evidencia un sentimiento muy fuerte por querer seguir siendo miembro de la organización, y esto surge como resultado de sentirse en deuda por las compensaciones y oportunidades que se recibieron durante el período de labores (Meyer & Allen, 1999).

Para este componente, los principales indicadores serían:

Política interna: Representa la personalidad de la organización, lo cual involucra las normas que la definen y que deben ser cumplidas por los trabajadores en respuesta al respeto por la empresa.

Cumplimiento: Se refiere al cumplimiento de los deberes y responsabilidades que determina una entidad laboral.

Lealtad: Es el grado que define la identificación de un empleado con la empresa y el deseo de seguir siendo parte activa de su estructura.

1.3.1.3 Importancia del Compromiso Organizacional

Edel, García y Casiano (2007) afirman que el compromiso organizacional supera a la lealtad y se convierte en un aporte positivo para el alcance de los objetivos propios de la organización, por lo tanto, el compromiso es entendido como una actitud hacia el trabajo.

Los mismos autores agregan que el nivel de compromiso hace referencia a la alianza entre un trabajador con la misión y las metas de la organización, así como, su interés en dar su esfuerzo para lograr cumplir con estas y su deseo de querer continuar laborando en dicha entidad (Edel, et al., 2007)

En este contexto, es importante mencionar el aporte de Robbins (1996) quien afirma que el compromiso organizacional favorece el estudio de la conducta y el comportamiento de los trabajadores a un nivel más completo, ya que otorga una respuesta más global con respecto a la organización entendiéndola como un todo, a comparación de la satisfacción solo en el puesto. Por ejemplo, un empleado podría sentirse insatisfecho con un puesto específico, pero percibirlo como una situación temporal, por otro lado, podría no sentirse insatisfecho con la compañía como un todo. Sin embargo, añade que cuando la insatisfacción engloba a toda la

organización hay mayor probabilidad de que el colaborador valore la opción de renuncia.

Entonces, el vínculo entre la rotación laboral y los índices de compromiso organizacional son un tema de gran importancia, ya que, un trabajador poco comprometido posiblemente se desvinculará de la empresa en corto tiempo, mientras que un colaborador altamente comprometido contribuirá con el desarrollo y crecimiento de la misma.

1.3.2 Engagement

La investigación sobre el concepto de engagement surge a partir del estudio del síndrome de burnout, el cual trajo consigo amplias líneas de investigación. Entre las principales está la Psicología Positiva, en donde Seligman y Csikszentmihaly sugieren que el propósito de esta disciplina debería ser, no solo la aflicción por buscar alternativas de cambio para las cosas que están mal en nosotros, sino también la concentración por edificar cualidades positivas en cada uno (Salanova & Schaufeli, 2004).

1.3.2.1 Definición de Engagement

El término “engagement” trasladado al español, puede comprenderse como compromiso, entusiasmo, entre otros; sin embargo, según los estudios desarrollados en el campo organizacional se llegó a la conclusión de que la traducción de este término al español sería muy complicado.

Salanova y Llorens (2008) afirman que hasta la actualidad, no se ha encontrado una palabra que abarque todas las características del concepto evitando caer en torpezas y repeticiones. Ya que “engagement” no es igual a la traducción de otros conceptos como: “work involvement” que significa implicación en el trabajo; “Organizational commitment” que significa compromiso organizacional; o “work dedication” que significa dedicación al trabajo.

A partir de ello, una de las definiciones más aceptadas y la que ha logrado mayor trascendencia dentro de la investigación organizacional, es aportada por Schaufeli, Salanova, Gonzáles-Roma & Bakker (2002) donde se comprende la complejidad del término y todas las características que involucra:

“El engagement es un estado positivo, satisfactorio y relacionado al trabajo, caracterizado por vigor, dedicación y absorción. Más que un estado específico y

momentáneo, el engagement se refiere a un estado afectivo-cognitivo más persistente e influyente, que no está enfocado sobre un objeto, evento, individuo o conducta en particular”. (2002, p. 74)

1.3.2.2 Dimensiones del Engagement

Schaufeli, et al. (2002), afirman que el engagement es un constructo tridimensional conformado por:

a) Vigor

Esta dimensión tiene por característica principal, tener un alto nivel de interés por brindarle un gran esfuerzo al trabajo y la tenacidad ante los problemas que se presenten.

b) Dedicación

Este indicador involucra el estar grandemente vinculado con el trabajo y tener la sensación de pasión, aspiración, identificación, reto y sentido de significancia.

c) Absorción

Y esta dimensión se define como encontrarse completamente concentrado y alegre por estar relacionado con el trabajo, a tal punto que los tiempos se perciben como rápidos y se siente desagrado en el momento de dejar las tareas en otro lugar.

1.3.2.3 Relación opuesta del engagement con el burnout

Uno de los conceptos más recientes y de mayor aceptación en el medio sobre burnout, es el que brinda Maslach y Jackson (1981) que lo definen como un síndrome que se caracteriza por 3 principales dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal (Grunfeld, 2008).

Según Maslach, el agotamiento va a ser el elemento del estrés individual del burnout. Comprende a los sentimientos de encontrarse muy exhausto y sin recursos tanto físicos como emocionales. Así también, la dimensión de cinismo podría representar el componente basado principalmente en el contexto interpersonal, ya que corresponde a la respuesta negativa, poco sensible o completamente alejada de diversas áreas del trabajo. Y por último, la dimensión de ineficacia representaría el componente de autoevaluación del burnout. Basado en sentimientos de nula competencia y falta de logros, así como de productividad para la empresa (Maslach,

2009).

A partir de lo mencionado, el engagement es comprendido como el polo opuesto del burnout. Maslach y Leiter afirman que: “Energía, compromiso y eficacia son los opuestos directos de las tres dimensiones del burnout”. (1997, p. 34)

Sin embargo, cuando contextualizamos el engagement, también surge otra concepción determinada por Schaufelli & Bakker (2003), que si bien coincide con la idea de que el burnout es lo contrario al engagement, no comparte la afirmación de que el engagement y el burnout puedan ser medidos y evaluados de la misma forma. Por lo contrario, se propone que ambas variables deben ser estudiadas de forma independiente (citado por Rodríguez- Muñoz & Bakker, 2013).

1.4 Formulación del problema

¿Existe relación entre compromiso organizacional y engagement en los trabajadores del área administrativa de una empresa call center del Callao, 2017?

1.5 Justificación del estudio

1.5.1 Justificación teórica

El estudio del compromiso organizacional y el engagement en la actualidad cobra vital importancia gracias a los resultados significativos que provoca en los niveles de desempeño organizacional. La investigación propuesta, busca mediante la aplicación de la teoría de del Compromiso Organizacional (Meyer y Allen, 1991) y la teoría de Engagement (Schaufeli, Salanova, Gónzales –Roma & Bakker, 2002) poder indagar el papel que cumplen estos conceptos en el personal administrativo de una empresa call center del Callao. Con lo anterior, se viabiliza la investigación y se da respuesta a las preguntas planteadas por la misma.

1.5.2 Justificación práctica

Según los objetivos del estudio, sus resultados permiten determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y el engagement en los trabajadores del área administrativa de MDY Contact Center. Por lo tanto, el desarrollo de este tema juega un papel muy importante, ya que, anteriormente el Compromiso Organizacional y Engagement de los colaboradores eran aspectos débilmente valorados dentro de las grandes empresas, incluso el estudio de estas

variables psicológicas no eran consideradas como necesarias para el crecimiento de las organizaciones.

Sin embargo, a partir de las investigaciones recientes, se ha podido determinar que el mayor activo para una organización es su capital humano y su estudio proporciona avances significativos para el crecimiento de cualquier empresa.

1.5.3 Justificación metodológica

Para alcanzar los objetivos de la investigación, se utilizará la metodología básica sustantiva y el diseño correlacional – transversal que permitirán obtener los resultados esperados. Asimismo, se acude al empleo de técnicas de investigación como la aplicación de los instrumentos de recolección de datos y su procesamiento en SPSS para medir el compromiso organizacional y engagement en la organización. Por lo tanto, los resultados del estudio se sostienen en técnicas de investigación válidas en el campo.

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis general

Existe una correlación positiva y significativa entre compromiso organizacional y engagement en los trabajadores del área administrativa de una empresa call center del callao.

1.6.2 Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

H1: Existe una correlación positiva y significativa entre las dimensiones del compromiso organizacional y las del engagement en los trabajadores del área administrativa de una empresa call center del callao, según género.

H1: Existe una correlación positiva y significativa entre las dimensiones del compromiso organizacional y las del engagement en los trabajadores del área administrativa de una empresa call center del callao, según edad.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo general

Identificar la relación entre compromiso organizacional y engagement en los trabajadores del área administrativa de una empresa call center del Callao.

1.7.2 Objetivos específicos

Determinar las características del compromiso organizacional en los trabajadores del área administrativa de una empresa call center del Callao.

Determinar las características del engagement en los trabajadores del área administrativa de una empresa call center del Callao.

Determinar la relación entre las dimensiones del compromiso organizacional y las del engagement en los trabajadores del área administrativa de una empresa call center del Callao, según género.

Determinar la relación entre las dimensiones del compromiso organizacional y las del engagement en los trabajadores del área administrativa de una empresa call center del Callao, según edad.

II. MÉTODO

2.1 Diseño, tipo y nivel de investigación

El diseño de la investigación es no experimental de tipo transversal, ya que no se manipularán deliberadamente las variables, sino que se observarán tal y como se manifiestan en su contexto natural, para posterior a ello analizarlas (Hernández, Fernández & Baptista, 2014). No se tiene el control directo sobre el engagement, ni sobre el compromiso organizacional.

Adicionalmente, el estudio corresponde a un diseño de tipo correlacional ya que se busca la influencia de ambas variables en un momento específico (Hernández, et al., 2014).

2.2 Variables y definición operacional

2.2.1 Compromiso organizacional

2.2.1.1 Definición conceptual

Es un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, la cual presenta consecuencias respecto de la decisión de continuar en una empresa o dejarla. (Meyer y Allen, 1999, p. 50)

2.2.1.2 Definición operacional

Es la medición del compromiso organizacional a través de los puntajes obtenidos de la Escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen, 1999.

Dimensiones

Compromiso normativo

Compromiso afectivo

Compromiso de continuidad

2.2.2 Engagement

2.2.2.1 Definición conceptual

El engagement es un estado positivo, satisfactorio y relacionado al trabajo, caracterizado por vigor, dedicación y absorción. Más que un estado específico y momentáneo, el engagement se refiere a un estado afectivo-cognitivo más

persistente e influyente, que no está enfocado sobre un objeto, evento, individuo o conducta en particular. (Schaufeli, et al, 2003, p. 74)

2.2.2.2 Definición operacional

Es la medición del engagement a través de los puntajes obtenidos del cuestionario UWES de Wilmar Schaufeli y Arnold Bakker, 2003

Dimensiones

Vigor

Dedicación

Absorción

2.2.3 Variables sociodemográficas

2.2.3.1 Edad

Los rangos de edad están conformados por trabajadores de entre los 18 a los 40 años.

2.2.3.2 Sexo

Se está considerando el sexo femenino y masculino.

2.3 Población y muestra

2.3.1 Población

La población es definida por Hernández *et al.* (2014) como la agrupación de todos los casos que coinciden con un conjunto de condiciones y características. En esta investigación la población está constituida por 125 trabajadores del área administrativa de la empresa MDY Contact Center, tanto del sexo femenino como masculino, ubicados en la sede colonial.

2.3.2 Muestra

La muestra para esta investigación es de tipo censal, en donde se consideran como participantes a todos los trabajadores del área administrativa de la empresa MDY Contact Center, sede colonial siendo en total 125 colaboradores.

Tabla 1

Muestra de participantes según sexo

	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	62	49,6
Femenino	63	50,4
Total	125	100,0

Como se puede apreciar en la tabla, del total de trabajadores, el 50,4% son del sexo femenino, mientras que el 49,6% son del sexo masculino. Se puede apreciar una ligera proporción de más mujeres que hombres.

Tabla 2

Muestra de participantes según edad

	Frecuencia	Porcentaje
Jóvenes	45	36,0
Jóvenes medios	50	40,0
Adultos	30	24,0
Total	125	100,0

Con respecto a la edad, los participantes se encuentran en el rango de 18 a 40 años. La mayoría de la población pertenece a la categoría de jóvenes medios que se concentra en el rango de 26 a 33 años de edad siendo evidenciado por el 40.0%, la categoría que le procede es la de jóvenes que se encuentran en el rango de 18 a 25 años representado por el 36.0%. Por los porcentajes presentados, tenemos una población relativamente joven media, próxima a ser adulta.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1 Escala Utrecht de engagement en el trabajo (UWES)

2.4.1.1 Ficha técnica

Nombre: Escala Utrecht de Engagement en el trabajo (UWES)

Autor: Wilmar Schaufeli y Arnold Bakker

Año: 2003

Procedencia: Holandesa

Adaptación Peruana:

Datos Normativos: 108 trabajadores de una empresa call center del Callao.

Año: 2017

El primer instrumento que se aplicará en el presente estudio titulado como Escala Utrecht de Engagement en el trabajo (UWES) tiene procedencia Holandesa y principal objetivo es medir el nivel de engagement comprendiendo este concepto a partir de tres dimensiones: vigor, dedicación y absorción. Su aplicación puede ser individual o colectiva con el tiempo de aplicación de 10 minutos en aproximado.

Esta herramienta originalmente estaba compuesta por 24 ítems, sin embargo los estudios psicométricos realizados permitieron confirmar que más de 7 ítems eran inconsistentes para su estructura. Por lo tanto, las versiones finales constan de 17 ítems (UWES -17), 15 ítems (UWES-15) y 9 ítems en la modalidad más abreviada (UWES-9).

Con respecto al tipo de calificación, se identifican los tipos de respuesta múltiple en escala tipo Likert con 7 alternativas de respuesta: nunca, casi nunca, algunas veces, regularmente, bastantes veces, casi siempre y siempre. La versión elegida para la investigación fue el UWES-15 en la versión español, la cual contiene 5 ítems correspondientes a la dimensión vigor, 5 ítems correspondientes a la versión dedicación y 5 ítems finales para la dimensión absorción.

2.4.1.2 Validez y confiabilidad

Se trabajó con un piloto conformado por 108 trabajadores del área administrativa de diferentes sedes call de MDY Contact Center. La validez fue determinada a través del método ítem-test y los resultados confirmaron la permanencia de 5 ítems para la dimensión vigor, 5 ítems para la dimensión dedicación y 5 ítems para la dimensión de absorción de la escala original manteniendo la tridimensionalidad de la prueba.

Adicionalmente, la confiabilidad se determinó a través del método de consistencia interna mediante el Coeficiente Alpha de Cronbach donde se obtuvieron resultados altamente fiables para la dimensión de absorción con un alfa de 0.92, y resultados aceptables para la dimensión de vigor con un alfa de 0.75, así como para la dimensión dedicación con un alfa de 0.79 respectivamente.

2.4.2 Cuestionario de compromiso organizacional

2.4.2.1 Ficha técnica

Nombre: Cuestionario de Compromiso Organizacional

Autor: Meyer, J. y Allen, N.

Procedencia: Estados Unidos

Año: 1999

Adaptación Peruana:

Datos Normativos: 108 trabajadores de una empresa call center del Callao.

Año: 2017

El segundo instrumento de recolección de datos utilizado en esta investigación fue diseñado para evaluar los niveles de compromiso organizacional que presentan los trabajadores en una organización. Este cuestionario consta de 11 ítems y de 5 posibles respuestas en escala Likert: totalmente de acuerdo, de acuerdo, indeciso, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo.

Los ítems han sido divididos en tres componentes que son: componente afectivo, conformado por 3 ítems; componente de continuidad conformado por 3 ítems más; y finalmente el componente normativo compuesto por 5 ítems. Con respecto a la administración de la prueba puede ser individual y colectiva, sin control directo del tiempo.

2.4.2.2 Validez y confiabilidad

Se trabajó con un piloto conformado por 108 trabajadores del área administrativa de diferentes sedes call de MDY Contact Center. La validez fue determinada a través del método ítem-test y para el componente afectivo conformado por los ítems: 6, 9, 12, 14, 15 y 18, se pudo apreciar que solo los ítems 6, 9 y 18 fluctúan entre 0.25 y 0.37, los cuales son estadísticamente significativos, siendo aceptados y los otros desestimados por no superar el criterio de ser mayores de 0.20.

En el caso del tipo de compromiso normativo conformado por los ítems: 1, 3, 4, 5, 16, 17, se obtuvo que solo los ítems 4, 16 y 17 fluctúan entre 0.35 y 0.50, los cuales son estadísticamente significativos, siendo aceptados y los otros desestimados por no superar el criterio de ser mayores de 0.20.

Por otro lado, para el tipo de compromiso de continuidad, conformado por los ítems: 2, 7, 8, 10, 11, 13, se obtuvo que solo los ítems 2, 7, 8, 11 y 13 fluctúan entre 0.27 y 0.54, los cuales son estadísticamente significativos, siendo aceptados y el ítem restante desestimado por no superar el criterio de ser mayores de 0.20.

Adicionalmente, la confiabilidad se determinó a través del método de consistencia interna mediante el Coeficiente Alpha de Cronbach donde se obtuvieron resultados fiables para el tipo de compromiso de continuidad con un alfa de 0.68, para el tipo de compromiso afectivo con un alfa de 0.62, y para el tipo de compromiso normativo con un alfa de 0.60 respectivamente.

2.5 Métodos de análisis de datos

La presente investigación es de enfoque cuantitativo, ya que los datos recolectados serán expresados gráficamente a través del software estadístico SPSS versión 22, para la respectiva interpretación de los resultados. Así también se realizará un análisis de confiabilidad a través del Alfa de Cronbach.

De igual modo, con el uso de los estadísticos se encaminará la búsqueda hacia la existencia o no de correlación positiva y significativa entre Engagement y Compromiso Organizacional. Así, se presentan los resultados en tablas y gráficos.

2.6 Aspectos éticos

Durante el proceso de investigación se siguieron los siguientes parámetros éticos:

Consentimiento de la Jefa de Talento Humano de la empresa MDY Contact Center (Anexo 3) para poder llevar a cabo la investigación, haciéndose conocer toda la información trascendente acerca del estudio.

Seguimiento de todas las normas estipuladas por la organización.

Respeto de las creencias, pensamientos y actitudes particulares de la población evaluada.

No exposición al peligro ni a situaciones no deseadas a la población, por parte de la investigadora.

No divulgación de información privada de la población, con fines aislados a la investigación.

Exposición de los resultados finales al área de Gerencia General de la organización.

III. RESULTADOS

3.1 Análisis Descriptivo

3.1.1 Análisis Descriptivo del Compromiso Organizacional

Tabla 3

Distribución de frecuencias y porcentajes del Compromiso Organizacional

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	7	5.6 %
Bajo	17	13.6 %
Promedio	38	30.4 %
Alto	40	32.0 %
Muy Alto	23	18.4 %
Total	125	100.0 %

De la tabla 11, se muestran los resultados obtenidos del compromiso organizacional en una muestra censal de 125 trabajadores donde prevalece un 32% (40) con un nivel alto de compromiso, la categoría que le procede es el 30.4% (38) con un nivel promedio de compromiso y finalmente la minoría del 5.6% (7) con un nivel muy bajo de compromiso.

3.1.2 Análisis Descriptivo del Engagement

Tabla 4

Distribución de frecuencias y porcentajes del Engagement

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	9	7.2 %
Bajo	21	16.8 %
Promedio	22	17.6 %
Alto	59	47.2 %
Muy Alto	14	11.2 %
Total	125	100.0 %

De la tabla 12, se muestran los resultados obtenidos del engagement en una

muestra censal de 125 trabajadores donde prevalece un 47.2% (59) con un nivel alto de engagement, la categoría que le procede es el 17.6% (22) con un nivel promedio de engagement y finalmente la minoría del 7.2% (9) con un nivel muy bajo de engagement.

3.2 Prueba de Normalidad

Tabla 5

Prueba de Normalidad de Kolmogorov-Smirnov para las variables y sus dimensiones

		C. Afectivo	C. Normativo	C. Continuidad	Vigor	Dedicación	Absorción	Compromiso Organizacional	Engagement General
N		125	125	125	125	125	125	125	125
Parámetros	Media	12,75	11,95	21,21	23,58	22,82	21,41	45,91	67,80
normales	Desviación estándar	4,107	5,067	7,117	4,763	5,679	6,538	13,470	16,219
Máximas	Absoluta	,081	,089	,055	,152	,199	,183	,058	,144
diferencias	Positivo	,081	,088	,046	,103	,114	,107	,058	,107
extremas	Negativo	-,068	-,089	-,055	-,152	-,199	-,183	-,054	-,144
Estadístico de prueba		,081	,089	,055	,152	,199	,183	,058	,144
Sig. asintótica (bilateral)		,042 ^c	,017 ^c	,200 ^{c,d}	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,200 ^{c,d}	,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

d. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

En la tabla 13, se presentan los resultados de la prueba de normalidad del compromiso organizacional y el engagement, en lo que respecta a la distribución de los datos de la curva; donde se observa que existen valores de significancia (sig.) menores de 0.05, por lo que se concluye que los datos no corresponden a una distribución normal. Por lo tanto, la prueba de hipótesis se realiza mediante estadísticos no paramétricos (Rho de Spearman).

3.3 Prueba de hipótesis

Hipótesis General

H1: Existe una correlación positiva y significativa entre compromiso organizacional y engagement en los trabajadores del área administrativa de una empresa call center del Callao.

Tabla 6

Correlación entre Compromiso Organizacional y Engagement en los trabajadores del área administrativa de una empresa call center del Callao

			Engagement General
Rho de Spearman	Compromiso General	Coefficiente de correlación	,326**
		Sig. (bilateral)	.000

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Los resultados muestran que el $\text{sig} = 0.000 < 0.05$ entonces se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa. Es decir, existe una correlación positiva, significativa y baja entre compromiso organizacional y engagement en los trabajadores del área administrativa de una empresa call center del Callao.

Hipótesis Específica 1

H1: Existe una correlación positiva y significativa entre los componentes del compromiso organizacional y las dimensiones del engagement en los trabajadores del área administrativa de una empresa call center del Callao, según género.

Tabla 7

Correlación entre los componentes del Compromiso Organizacional y las dimensiones del Engagement en los trabajadores del área administrativa de una empresa call center del Callao, según el género masculino

			Vigor	Dedicación	Absorción
Masculino	Compromiso Afectivo	Coeficiente de correlación	.242	.222	.202
		Sig. (bilateral)	.058	.083	.116
	Compromiso Normativo	Coeficiente de correlación	,445**	,316*	,357**
		Sig. (bilateral)	.000	.012	.004
	Compromiso Continuidad	Coeficiente de correlación	,460**	,289*	,355**
		Sig. (bilateral)	.000	.023	.005

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Los resultados de las correlaciones, tomando en cuenta a la población masculina, muestran la existencia de correlaciones entre el compromiso normativo con la dimensión vigor ($r = 0.445$) a un nivel moderado, y con dedicación ($r = 0.316$) y absorción ($r = 0.357$) a un nivel bajo.

Con respecto al compromiso de continuidad, se evidencian correlaciones con la dimensión vigor ($r = 0.460$) a un nivel moderado, con dedicación ($r = 0.289$) y absorción ($r = 0.355$) ambas a un nivel bajo. Por otro lado, no se evidencia correlaciones significativas entre compromiso afectivo con ninguna de las dimensiones de engagement.

Tabla 8

Correlación entre los componentes del Compromiso Organizacional y las dimensiones del Engagement en los trabajadores del área administrativa de una empresa call center del Callao, según el género femenino

			Vigor	Dedicación	Absorción
Femenino	Compromiso Afectivo	Coeficiente de correlación	.245	.226	.219
		Sig. (bilateral)	.053	.075	.084
	Compromiso Normativo	Coeficiente de correlación	.192	.082	.103
		Sig. (bilateral)	.131	.522	.422
	Compromiso Continuidad	Coeficiente de correlación	.360**	.208	.338**
		Sig. (bilateral)	.004	.102	.007

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Los resultados de las correlaciones, tomando en cuenta a la población femenina, muestran la existencia de correlaciones entre el compromiso afectivo y la dimensión de vigor ($r = 0.245$) en un nivel bajo. Con respecto al compromiso de continuidad, se evidencian correlaciones con la dimensión vigor ($r = 0.360$) y absorción ($r = 0.338$) a un nivel bajo. Sin embargo, con respecto al compromiso normativo, se observa que no existe correlación con ninguna dimensión del engagement.

Por consiguiente, del análisis estadístico de la hipótesis específica 1, se determina que existe un ligero porcentaje mayor de correlaciones positivas y significativas, entre los componentes del Compromiso Organizacional y las dimensiones del Engagement que oscilan entre un nivel promedio y bajo en los trabajadores del área administrativa de una empresa call center del Callao, según género.

Hipótesis Específica 2

H1: Existe una correlación positiva y significativa entre compromiso organizacional y engagement en los trabajadores del área administrativa de una empresa call center del Callao, según edad.

Tabla 9

Correlación entre los componentes del Compromiso Organizacional y las dimensiones del Engagement en los trabajadores del área administrativa de una empresa call center del Callao, según la edad de jóvenes

EDAD		Vigor	Dedicación	Absorción
Jóvenes	Compromiso Afectivo	Coeficiente de correlación	,557**	,690**
		Sig. (bilateral)	.000	.000
	Compromiso Normativo	Coeficiente de correlación	,534**	,532**
		Sig. (bilateral)	.000	.000
	Compromiso Continuidad	Coeficiente de correlación	,563**	,560**
		Sig. (bilateral)	.000	.000

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Los resultados de las correlaciones, tomando en cuenta a la población correspondiente a la edad de jóvenes, muestran la existencia de correlaciones entre el compromiso afectivo y la dimensión de vigor ($r = 0.557$), dedicación ($r = 0.690$), y absorción ($r = 0.607$), todas en un nivel moderado.

Con respecto al compromiso normativo, se observan correlaciones con la dimensión vigor ($r = 0.534$), dedicación ($r = 0.532$) y absorción ($r = 0.607$), todas también en un nivel moderado. Adicionalmente, con respecto al compromiso de continuidad, se evidencian correlaciones con la dimensión vigor ($r = 0.563$), dedicación ($r = 0.560$) y absorción ($r = 0.534$), todas de igual forma en un nivel moderado.

Tabla 10

Correlación entre los componentes del Compromiso Organizacional y las dimensiones del Engagement en los trabajadores del área administrativa de una empresa call center del Callao, según la edad de jóvenes medios

EDAD			Vigor	Dedicación	Absorción
Jóvenes medios	Compromiso Afectivo	Coeficiente de correlación	,085	,001	,031
		Sig. (bilateral)	.559	.995	.828
	Compromiso Normativo	Coeficiente de correlación	,011	-,190	-,114
		Sig. (bilateral)	.942	.185	.433
	Compromiso Continuidad	Coeficiente de correlación	,172	-,080	,156
		Sig. (bilateral)	.233	.581	.280

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Los resultados de las correlaciones, tomando en cuenta a la población correspondiente a la edad de jóvenes medios, evidencian que no existe correlación entre ninguno de los 3 componentes del Compromiso Organizacional con las dimensiones de Engagement en los trabajadores del área administrativa de una empresa call center del Callao.

Tabla 11

Correlación entre los componentes del Compromiso Organizacional y las dimensiones del Engagement en los trabajadores del área administrativa de una empresa call center del Callao, según la edad de adultos

EDAD			Vigor	Dedicación	Absorción
Adultos	Compromiso Afectivo	Coeficiente de correlación	,065	-,100	-,079
		Sig. (bilateral)	.735	.598	.679
	Compromiso Normativo	Coeficiente de correlación	,283	,279	,206
		Sig. (bilateral)	.130	.136	.274
	Compromiso Continuidad	Coeficiente de correlación	,253	,080	,138
		Sig. (bilateral)	.177	.674	.468

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Los resultados de las correlaciones, tomando en cuenta a la población correspondiente a la edad de adultos, evidencian que no existe correlación entre ninguno de los 3 componentes del Compromiso Organizacional con las dimensiones de Engagement en los trabajadores del área administrativa de una empresa call center del Callao.

Por consiguiente, del análisis estadístico de la hipótesis específica 2, se concluye que existen correlaciones positivas y significativas solo entre los componentes del Compromiso Organizacional y las dimensiones del Engagement correspondientes a la edad de jóvenes en un nivel promedio. Por lo contrario, con respecto a los otros rangos de edad (jóvenes medios y adultos) no se evidencian datos significativos en los trabajadores del área administrativa de una empresa call center del Callao.

IV. DISCUSIÓN

Esta investigación expone la realidad actual que se presenta dentro de una empresa trasnacional de telecomunicaciones ubicada en la provincia del Callao, donde se tuvo como objetivo principal identificar la relación entre compromiso organizacional y engagement en los trabajadores del área administrativa de una empresa call center del Callao. Seguidamente, se orientó a determinar las características del compromiso organizacional y engagement en los trabajadores, para así poder establecer la relación que existe entre las dimensiones y componentes de ambas variables, según género y edad.

Al analizar los resultados a nivel descriptivo, sobre las características del compromiso organizacional, podemos ver que el 32% de los trabajadores afirman que el compromiso organizacional es alto. A partir de ello, según Meller y Allen (1991) estos trabajadores se caracterizan por tener una relación muy estrecha con la organización y esta afinidad los mantiene como miembros activos de ella.

Así también, cuando analizamos los resultados de las características del engagement, los resultados muestran que el 47.2% de los trabajadores afirman que el engagement es alto. Estos colaboradores, según Schaufeli, et al (2002) mantienen un estado positivo, muy satisfecho y vinculado con el trabajo que realizan.

Con respecto a la hipótesis general, mediante el uso de Rho de Spearman se alcanzó un nivel de significación de $= 0.000 < 0.05$ entonces se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa. Es decir, se pudo determinar que existe relación positiva y significativa entre compromiso organizacional y engagement en los trabajadores del área administrativa de una empresa call center del Callao, pero a un nivel bajo.

El siguiente tema de importancia que ha sido abordado en el estudio es la relación entre los componentes del compromiso organizacional y las dimensiones del engagement, según género. Para el segmento masculino, en el caso del compromiso afectivo, se obtuvo un nivel de significación con vigor ($\text{sig} = 0.058 > 0.05$), con dedicación ($\text{sig} = 0.083 > 0.05$) y con absorción ($0.116 > 0.05$) respectivamente; confirmando así las hipótesis nulas que no evidencian niveles significativos de correlación entre las variables mencionadas. Adicionalmente, con respecto al compromiso de continuidad, se alcanzó un nivel de significación con vigor ($\text{sig} = 0.000 < 0.05$), con dedicación ($\text{sig} = 0.023 > 0.05$) y con absorción (sig

= 0.005 > 0.05) respectivamente; confirmando así las hipótesis alternativas, las cuales aseguran niveles significativos de correlación entre las variables mencionadas. Por consiguiente, en el caso del compromiso normativo, se alcanzó un nivel de significación con vigor (sig = 0.000 < 0.05), con dedicación (sig = 0.012 > 0.05) y con absorción (sig = 0.004 > 0.05) respectivamente; confirmando así las hipótesis alternativas, las cuales también aseguran niveles significativos de correlación entre las variables mencionadas.

Para el segmento femenino, en el caso del compromiso afectivo, se obtuvo un nivel de significación con vigor (sig = 0.053 > 0.05), dedicación (sig = 0.075 > 0.05) y con absorción (0.084 > 0.05) respectivamente; confirmando así las hipótesis nulas que no evidencian niveles significativos de correlación entre las variables mencionadas. Por otro lado, en el caso del compromiso normativo, se alcanzó un nivel de significación con vigor (sig = 0.131 > 0.05), con dedicación (sig = 0.522 < 0.05) y con absorción (sig = 0.0422 < 0.05) respectivamente; confirmando así las hipótesis alternativas, las cuales aseguran niveles significativos de correlación entre las variables mencionadas a excepción de la relación con vigor. Adicionalmente, con respecto al compromiso de continuidad se alcanzó un nivel de significación con vigor (sig = 0.004 > 0.05), con dedicación (sig = 0.102 > 0.05) y con absorción (sig = 0.007 > 0.05) respectivamente; confirmando así las hipótesis alternativas, las cuales aseguran niveles significativos de correlación entre las variables mencionadas, a excepción de la relación con dedicación.

En el mismo contexto, evaluamos la relación entre los componentes del compromiso organizacional y las dimensiones del engagement, según edad. Para el caso de los jóvenes considerados en el rango de 18 a 25 años se obtuvo correlaciones positivas y significativas a un nivel promedio entre todos los componentes de compromiso organizacional y las dimensiones de engagement. A diferencia del caso de los jóvenes medios, considerados en el rango de 26 a 33 años, así como en el caso de los adultos cuyas edades fluctúan entre 34 y 40 años y cuyos resultados confirman que no existen correlaciones positivas ni significativas en los trabajadores.

Cabe resaltar que, estos datos se contrastan con la investigación internacional propuesta por Esteban (2016) en la ciudad de Segovia España, donde se realiza un estudio del engagement y su relación con diversas variables

del área organizacional. Se trabajó con el cuestionario UWES – 17 versión en portugués de Schaufeli y Bakker (2003) y la muestra estuvo conformada por 69 trabajadores en total, obteniendo como resultado que el engagement generalmente está relacionado con la edad de forma positiva, ya que, los trabajadores de mayor edad experimentan un mayor nivel de engagement en comparación con los más jóvenes.

Otra investigación que se contrapone es la de Lasso (2015), quien estudia a nivel comparativo el engagement y el compromiso laboral de las generaciones X e Y en el caso de una empresa de servicios profesionales. La muestra estuvo compuesta por 150 trabajadores activos, de los cuales 100 pertenecían a la generación Y, así como 50 a la generación X. Los resultados del estudio fueron obtenidos gracias a la administración de la escala UWES de Schaufeli et al (2003) y a la Encuesta de Compromiso del Empleado de Meyer y Allen (1991), donde se confirmó que los niveles de engagement entre la generación X e Y no arrojan diferencias significativas. En consecuencia, se puede deducir que la generación no constituye un factor determinante del nivel de engagement, a diferencia de nuestro estudio, el cual afirma lo contrario.

Finalmente, estos hallazgos nos permiten interpretar que, a mayor compromiso organizacional en los trabajadores, es probable que los niveles de Engagement también se eleven. Por lo tanto, si el área de gerencia general de la empresa MDY Contact Center implementara nuevas estrategias para incrementar los niveles de compromiso organizacional de sus empleados, estas acciones podrían tener un impacto importante en el engagement por parte de ellos y el resultado final podría ser muy favorecedor para los objetivos propios de la empresa.

V. CONCLUSIONES

A partir de la investigación desarrollada en una muestra censal de 125 trabajadores del área administrativa de una empresa call center del Callao, podemos mencionar las siguientes conclusiones más relevantes y significativas:

1. Existe una correlación positiva, significativa y baja entre compromiso organizacional y engagement en los trabajadores del área administrativa de una empresa call center del Callao.
2. Con respecto a las características del compromiso organizacional, se evidencia que prevalece un 32% (40) con un nivel alto de compromiso, un 30.4% (38) con un nivel promedio de compromiso y finalmente una minoría del 5.6% (7) con un nivel muy bajo de compromiso.
3. Con respecto a las características del Engagement, prevalece un 47.2% (59) con un nivel alto de Engagement, un 17.6% (22) con un nivel promedio de Engagement y finalmente una minoría del 7.2% (9) con un nivel muy bajo de engagement.
4. Con respecto al género masculino, se muestra la existencia de correlaciones entre el compromiso normativo con la dimensión vigor ($r = 0.445$) a un nivel moderado, y con dedicación ($r = 0.316$) y absorción ($r = 0.357$) a un nivel bajo. Además, se observan correlaciones entre el compromiso de continuidad con la dimensión vigor ($r = 0.460$) a un nivel moderado, con dedicación ($r = 0.289$) y absorción ($r = 0.355$) ambas a un nivel bajo.
5. Con respecto al género femenino, se observa la existencia de correlaciones entre el compromiso afectivo y la dimensión de vigor ($r = 0.245$) en un nivel bajo. Así también, se evidencian correlaciones entre compromiso de continuidad con la dimensión vigor ($r = 0.360$) y absorción ($r = 0.338$) a un nivel bajo.
6. En cuanto a la edad de jóvenes, se muestra la existencia de correlaciones entre el compromiso afectivo y la dimensión de vigor ($r = 0.557$), dedicación ($r = 0.690$), y absorción ($r = 0.607$), todas en un nivel moderado. Con respecto al compromiso normativo, se observan correlaciones con la dimensión vigor ($r = 0.534$), dedicación ($r = 0.532$) y absorción ($r = 0.607$), todas también en un nivel moderado. Adicionalmente, con respecto al compromiso de

continuidad, se evidencian correlaciones con la dimensión vigor ($r = 0.563$), dedicación ($r = 0.560$) y absorción ($r = 0.534$), todas de igual forma en un nivel moderado.

7. En cuanto a la población correspondiente a la edad de jóvenes medios, se evidencia que no existe correlación entre ninguno de los 3 componentes del Compromiso Organizacional con las dimensiones de Engagement en los trabajadores del área administrativa de una empresa call center del Callao.
8. Finalmente, con respecto a la edad de adultos, se muestra que no existe correlación entre ninguno de los 3 componentes del Compromiso Organizacional con las dimensiones de Engagement en los trabajadores del área administrativa de una empresa call center del Callao.

VI. RECOMENDACIONES

Para la realización de futuras investigaciones, se surge lo siguiente:

1. Se recomienda realizar un estudio con las mismas variables de investigación pero tomando como población un conjunto de colaboradores de diferentes organizaciones, de manera que se puedan generalizar los resultados e identificar posibles diferencias en esta área de medianas empresas.
2. Incluir en la estratificación de la muestra las variables socio laborales de tiempo de servicio y cargo específico con la intención de obtener resultados más precisos.
3. Desarrollar nuevas investigaciones para determinar la predominancia de los componentes del compromiso organizacional en los niveles de engagement.
4. Se recomienda realizar próximas investigaciones con el objetivo de determinar la relación entre el Compromiso Organizacional y el Liderazgo.
5. Se considera que se debería realizar una nueva adaptación de la Escala de Compromiso Organizacional y la Escala UWES para otros segmentos de población.

REFERENCIAS

- Argomedo, J. (2013). *Satisfacción y compromiso laboral en personal civil de una institución militar de Lima Metropolitana*. (Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo).
- Bobadilla, M., Callata, C., Caro, A. (2015). Engagement laboral y cultura organizacional: El rol de la orientación cultural en una empresa global. (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1027/BobadillaMagali2015.pdf?sequence=1>
- Colquitt, J., LePine, J., Wesson, M (2007) *Organizational Behavior: Improving Performance and Commitment in the Workplace*. Ed Mc Graw Hill.
- Deloitte Perú (2015). *Tendencias Globales de Capital Humano 2015: Liderando en el nuevo mundo del trabajo*. Recuperado de: <https://www2.deloitte.com/bo/es/pages/human-capital/articles/tendencias-globales-de-capital-humano-2015.html>
- Edel, R., García, A. y Casiano, R. (2007) *Clima y Compromiso Organizacional*. Vol 1, Versión electrónica gratuita. Recuperado de <http://eumed.net/libros/2007c/>
- Esteban, I. (2016). *El engagement en el trabajo: Medición en una organización*. (Tesis de grado). Recuperado de <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/18516/1/TFG-N.520.pdf>
- Fajardo, M., Iroz, M., López, D y Mirón, S. (2013). Relación entre engagement y las creencias de autoeficacia en los trabajadores. *ReidoCrea* (2), 79-92.
- Flores, C., Fernández, M., Juárez, A., Merino, C., Guimet, M. (2015). Entusiasmo por el trabajo (Engagement): Un estudio de validez en profesionales de la docencia en Lima, Perú. *Revista Liberabit*, 21(2), 195-206.
- Gómez D., Reyes R., eat al (2013) Satisfacción laboral y compromiso en las organizaciones de Río Verde, S.L.P. *Psicología y Ciencias del Comportamiento*. 4(1).
- Grunfeld, R. (2008). *El Burnout*. (Tesis de licenciatura, Universidad Católica Argentina).
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. 6ta Edición. México: McGraw HillM. Recuperado de

<http://gateofbooks.com/metodologia-de-la-investigacion-sampieri-6ta-edicion-pdf/>

Instituto Nacional de Estadística e Informática (2016). *Encuesta Permanente de Empleo*. Recuperado de <http://gestion.pe/economia/bcp-empleo-peru-esta-su-menor-ritmo-crecimiento-desde-2009-2170921>

JJL España (2016). *Estudio de engagement en España*. 4ta Edición. España: P de la Castellana. Recuperado de http://www.jll.es/spain/en-gb/Research/fully_engaged_report_spain.pdf

Jericó, P. (2001) *Gestión del Talento. Del profesional con talento al talento organizativo*. Ed Prentice Hall Financial Times, Madrid, España. 16.

Kruse, K, (2013, 14 de Julio): How do you measure engagement. Revista Forbes. Recuperado de <http://www.forbes.com/sites/kevinkruse/2013/07/14/how-do-youmeasure-engagement/2/>

Lasso, L. (2015). Estudio comparativo del Engagement y el Compromiso Laboral en las generaciones X e Y: El caso de una empresa de servicios profesionales. (Tesis de maestría). Recuperado de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC118172.pdf>

Lozano, C. (2015). Docentes universitarios: una mirada desde la autoeficacia general y engagement laboral. (Tesis de bachiller). Recuperado de <http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/handle/10757/607403>

Marquina C. (2013) Satisfacción laboral y compromiso organizacional en empleados de una universidad privada de Lima. *Revista Científica Ciencias de la Salud*, 6(1). 191-233. Recuperada de http://revistascientificas.upeu.edu.pe/index.php/rc_salud/article/view/188/191

Maslach, C. (2009). Comprendiendo el Burnout. *Ciencia y Trabajo*. Abr-Jun; Año 11 Número 32 pp. 37-43. (<http://www.cienciaytrabajo.cl>)

Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). *A three-component conceptualization of organizational commitment*. *Human Resource Management Review*, 1, 61–89.

Meyer, J. y Allen, N. (1999) *Commitment in the workplace, (teory, research and application)* London: Sage publications.

Organización Internacional del Trabajo (2014). *Panorama Laboral de América Latina y el Caribe*. Recuperado de: <http://gestion.pe/economia/empleo-peru->

- Rodriguez-Muñoz A. & Bakker A. B (2013) El engagement en el trabajo. En B. Moreno Jiménez & E. Garrosa Hernández. (Coord.), *Salud Laboral* (pp. 437-452). Madrid: Pirámide.
- Robbins, S. (1996) *Compromiso Organizacional: Teoría y Práctica*. 7ma Edición. México: Prentice Hall. Hispanoamericana S. A.
- Salanova, M. Llorens, S. (2008). "Estado actual y retos futuros en el estudio de Burnout". *Papeles del Psicólogo*, 29(1). Pág. 59-67
- Salanova, M., Schaufeli, W. (2004) El engagement de los empleados: Un reto emergente para la dirección de los recursos humanos. *Estudios Financieros* (61,261) 120 – 138.
- Salanova, M., Schaufeli, W.B., Llorens, S., Peiró, J. M., & Grau, R. (2000). Desde el "burnout" al "engagement": ¿Una nueva perspectiva? *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16(2), 117-134.
- Schaufeli, W., Salanova, M., Gonzáles-Roma, V., & Bakker, A. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two simple confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71-92.
- Schaufeli, W. y Bakker, A. (2003). "Utrecht Work Engagement Scale UWES". Portal ArnoldBakker. Recuperado de http://www.beamanaged.com/doc/pdf/arnoldbakker/articles/articles_arnoldbakker_87.pdf
- Valdés T., Varela J., Jiménez A., (2013) Satisfacción laboral y compromiso organizacional en trabajadores de dos empresas silvoagropecuarias de la región del Maule según la estrategia de responsabilidad social empresarial. (Tesis de bachiller). Recuperado de <http://dspace.utalca.cl/handle/1950/9667>
- Velásquez M. G. (2012) *Comportamiento en las organizaciones*: México: Limusa.
- Villota, M. y Cabrera, C. (2015). Clima laboral y engagement: estudio de una organización de San Juan de Pasto. *Revista UNIMAR*, 33(1), 175-188.
- Zurita M., Ramírez T., Quesada J., et al (2014) Compromiso organizacional y satisfacción laboral en una muestra de trabajadores de los juzgados de Granada. *Reidocrea*, 3, 17-35. Recuperado de <http://digibug.ugr.es/bitstream/10481/31291/1/ReiDoCrea-Vol.3-Art.3-Zurita-Ramirez-Quesada-Quesada-Ruiz-Manzano.pdf>

ANEXOS

CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Nombre: _____ Edad: _____

Área: _____ Cargo: _____

INSTRUCCIONES GENERALES

Usted debe expresar su acuerdo o desacuerdo con cada una de las afirmaciones que les serían presentadas, usando la escala de 7 puntos ofrecida a continuación:

1= Totalmente en desacuerdo

2= Moderadamente en desacuerdo

3= Débilmente en desacuerdo

4= Ni de acuerdo ni en desacuerdo

5= Débilmente de acuerdo

6= Moderadamente de acuerdo

7= Totalmente de acuerdo

N°	PREGUNTAS	7	6	5	4	3	2	1
1	Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte.							
2	Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.							
3	Renunciar a mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.							
4	Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.							
5	Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones alternativas de conseguir algo mejor							
6	Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.							
7	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento							
8	Esta organización merece mi lealtad.							
9	Realmente siento los problemas de mi organización como propios.							
10	No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual.							
11	No renunciaría a mi organización ahora porque me siento comprometido con su gente.							
12	Esta organización significa mucho para mí.							
13	Le debo muchísimo a mi organización							
14	No me siento como "parte de la familia" en mi organización							
15	No me siento parte de mi organización							
16	Una de las consecuencias de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.							
17	Sería muy difícil dejar mi organización en este momento, incluso si lo deseara.							
18	No me siento "emocionalmente vinculado" con esta organización.							

ESCALA UWES

Nombre: _____ Edad: _____

Área: _____ Cargo: _____

INSTRUCCIONES GENERALES

A continuación, hay algunas afirmaciones respecto a los sentimientos que le provocan la escuela o su trabajo. Piense con qué frecuencia le surgen a usted esas ideas o con qué frecuencia las siente, teniendo en cuenta la escala que se le presenta a continuación:

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Esporádicamente: Pocas veces al año o menos	De vez en cuando: Una vez al mes o menos	Regularmente: Algunas veces al mes	Frecuentemente: Una vez por semana	Muy frecuentemente: Varias veces por semana	Diariamente

N°	PREGUNTAS	6	5	4	3	2	1	0
1	En mi trabajo me siento lleno de energía.							
2	Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo.							
3	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir al trabajo.							
4	Soy muy persistente en mis responsabilidades.							
5	Soy fuerte y vigoroso en mis responsabilidades.							
6	Mi trabajo está lleno de retos.							
7	Mi trabajo me inspira.							
8	Estoy entusiasmado sobre mi trabajo.							
9	Estoy orgulloso del esfuerzo que doy en el trabajo.							
10	Mi esfuerzo está lleno de significado y de propósito.							
11	Cuando estoy trabajando olvido lo que pasa alrededor de mí.							
12	El tiempo vuela cuando estoy en el trabajo.							
13	Me “dejo llevar” por mi trabajo.							
14	Estoy inmerso en mi trabajo.							
15	Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo.							

RESULTADOS PILOTO

Tabla 12

Estadísticos de fiabilidad de la Escala de Compromiso Organizacional por dimensiones

Tipos	Alfa de Cronbach
Compromiso Afectivo	,627
Compromiso Normativo	,606
Compromiso de Continuidad	,680

Tabla 13

Estadísticos total-elemento de la dimensión compromiso afectivo de la escala CO

	Correlación elemento-total corregida
ITEM6	,258
ITEM9	,302
ITEM18	,376

Tabla 14

Estadísticos total-elemento de la dimensión compromiso normativo de la escala CO

	Correlación elemento-total corregida
ITEM4	,352
ITEM16	,401
ITEM17	,504

Tabla 15

Estadísticos total-elemento de la dimensión compromiso de continuidad de la escala CO

	Correlación elemento-total corregida
ITEM2	,276
ITEM7	,528
ITEM8	,546
ITEM11	,521
ITEM13	,325

Tabla 16

Estadísticos de fiabilidad de la Escala UWES por dimensiones

Dimensiones	Alfa de Cronbach
Vigor	,756
Dedicación	,791
Absorción	,920

Tabla 17

Estadísticos total-elemento de la dimensión vigor de la escala UWES

	Correlación elemento-total corregida
ITEM101	,691
ITEM102	,451
ITEM103	,605
ITEM104	,475
ITEM105	,407

Tabla 18

Estadísticos total-elemento de la dimensión dedicación de la escala UWES

	Correlación elemento-total corregida
ITEM106	,595
ITEM107	,393
ITEM108	,637
ITEM109	,720
ITEM110	,508

Tabla 19

Estadísticos total-elemento la dimensión absorción de la escala UWES

	Correlación elemento-total corregida
ITEM111	,870
ITEM112	,635
ITEM113	,801
ITEM114	,822
ITEM115	,824



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado/a Docente/Colaborador/Estudiante:

.....
Con el debido respeto me presento a usted, mi nombre es **Angélica Hernández Zúñiga**, interna de Psicología de la Universidad César Vallejo – Lima. En la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre **Compromiso Organizacional y Engagement en los trabajadores del área administrativa de una empresa call center del Perú**; y para ello quisiera contar con su valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación de dos pruebas psicológicas: **Escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen y Escala UWES de Schaufeli y Bakker**. De aceptar participar en la investigación, afirmo haber sido informado de todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a algunas preguntas se me explicará cada una de ellas. Gracias por su colaboración.

Atte. Angélica Hernández Zúñiga
ESTUDIANTE DE LA EP DE PSICOLOGÍA
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Yo.....
..... con número de DNI: acepto participar en la investigación **Compromiso Organizacional y Engagement en los trabajadores del área administrativa de una empresa call center del Callao**, de la señorita Angélica Hernández Zúñiga.

Día:/...../.....

Firma